№.２０１４－１（平成２６年４月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　消費生活用製品ＰＬセンター
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
ＦＡＸ　０３（５８０８）３３０５

平成２５年度（平成２５年４月～平成２６年３月）の活動状況等

１．平成２５年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況……2
(2) 相談月別の受付状況……3
(3) 製品区分別の相談受付状況……3

２．主な相談事例（平成２５年度第４四半期対応分）

(1) 文書照会事案……4
(2) 事故相談……4
(3) クレーム相談……5
(4) 法律説明・製品安全等……6
(5) 事故事例・製品関連……6
(6) ＰＬセンターの業務内容……7
(7) 他機関案内等……7

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品等

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

平成２５年度（平成２５年４月～平成２６年３月）の活動状況

１．　平成２５年度の活動状況

(1) 相談内容別の受付状況

・平成２５年度は、５６０件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・拡大損害があり、ＰＬセンターが助言や争点整理を行った事故相談は１０３件で、そのうち、事業者に文書照会し、解決に向けて争点整理等の協力を行った事案は２件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は１５件だった。
・品質等の瑕疵に対するクレーム相談は８６件で、そのうち、事業者に文書照会し、解決に向けて協力等を行った事案は１件だった。複数回にわたって助言等を行い、対応した事案は　６件だった。

［単位：件　／（　）内：構成比］

	事故相談［複数回相談］※①	ｸﾚｰﾑ相談［複数回相談］※②	法律説明製品安全等※③	事故事例製品関連※④	PL ｾﾝﾀｰの業務内容※⑤	他機関案内等※⑥	計
消費者	５９［２／１４］	４４［１／４］	２７	６	４７	７０	２５３（45.2%）
消費生活ｾﾝﾀｰ行政機関	４１［－／１］	３９［－／１］	４１	９	３０	７２	２３２（41.4%）
企業業界団体	３［－／０］	０［－／０］	２０	２	２０	１３	５８（10.4%）
その他	０［－／０］	３［－／１］	２	１	９	２	１７（3.0%）
計	１０３［２／１５］（18.4%）	８６［１／６］（15.4%）	９０（16.1%）	１８（3.2%）	１０６（18.9%）	１５７（28.0%）	５６０（100.0%）

※事故・クレーム相談の［　／　］内…［文書照会事案 / 複数回にわたって助言等を行った事案］

［相談内容区分説明］

① 相談者が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

② 相談者が製品の品質等の瑕疵（クレーム）を主張し、ＰＬセンターが解決に向けて助言や争点整理を行った事案

③ ＰＬ法・消費生活用製品安全法・リコール制度等の説明をした事案、製品の品質や安全性に関して情報提供を行った事案
規格・基準、取扱説明書・警告表示、製造物責任対策等に関して助言や情報提供を行った事案

④ 事故事例、製品の取扱方法や選択方法等に関連した相談等に対応した事案

⑤ ＰＬセンターの紛争処理手続き、調停事案や文書照会事案の情報公開に関する照会等について説明した事案

⑥ 他の相談窓口や検査機関等を案内した事案等

(2) 相談月別の受付状況

［単位：件 / （ ）内：構成比］

区分 / 月	事故相談	クレーム相談	法律説明製品安全	事故事例製品関連	ＰＬＣの業務内容	他機関案内等	計
４	１１	８	１１	４	１２	１４	６０
５	１１	９	６	０	９	１５	５０
６	９	５	４	１	１２	１０	４１
７	１２	８	９	３	１４	１８	６４
８	１０	７	７	０	１１	１０	４５
９	５	６	５	１	９	１３	３９
１０	７	９	８	２	１５	１５	５６
１１	８	９	１２	２	１１	１７	５９
１２	４	６	６	１	７	４	２８
１	１３	５	３	１	７	１３	４２
２	５	５	５	３	２	１７	３７
３	７	９	１２	０	０	１１	３９
計	１０３ (18.4%)	８６ (15.4%)	９０ (16.1%)	１８ (3.2%)	１０６ (18.9%)	１５７ (28.0%)	５６０ (100.0%)

(3) 製品区分別の相談受付状況

［単位：件 / （ ）内：構成比］

区分 / 製品	事故相談	クレーム相談	法律説明製品安全	事故事例製品関連	ＰＬＣの業務内容	他機関案内等	計	構成比
自転車関連	２２	２３	１０	３	２３	３	８４	(15.0%)
家具関連	２５	２５	６	０	７	１	６４	(11.4%)
厨房関連	１０	５	１５	３	２	４	３９	(7.0%)
ｽﾎﾟｰﾂ・ﾚｼﾞｬｰ	４	４	４	０	１２	６	３０	(5.4%)
乳幼児関連	１	５	１０	１	４	５	２６	(4.6%)
乗車用ﾍﾙﾒｯﾄ	３	５	６	０	８	６	２８	(5.0%)
福祉用具	４	２	５	１	１４	２	２８	(5.0%)
はしご関連	１	０	０	１	７	２	１１	(2.0%)
喫煙具関連	４	０	２	０	１	１	８	(1.4%)
そ の 他	１５	３	１０	１	８	１７	５４	(9.6%)
対象外製品	１４	１４	２１	８	１２	１０７	１７６	(31.4%)
非製品関連	—	—	１	０	８	３	１２	(2.1%)
計	１０３ (18.4%)	８６ (15.4%)	９０ (16.1%)	１８ (3.2%)	１０６ (18.1%)	１５７ (28.0%)	５６０ (100.0%)	(100.0%)

２．主な相談事例（平成２５年度第４四半期対応分）

(1)　文書照会事案

（事故相談：トレーニング器具）

「１年程前にインターネットで購入した２種のトレーニング器具に不具合がある。１台はウエイトトレーニング用のラックで、購入当初から使用時の横揺れがひどく、土台への取り付け部分が破損しそうで使用に不安がある。もう１台はホームジムで、月に１回程度の使用にも関わらず水平バーのワイヤーが外れかかっている。製造・販売業者に申し出たところ、製品に問題はないため対応しないと回答されたが、購入当初から、もしくは少ない使用頻度での不具合であり、製品の問題と考えるので、補強部品等の提供または交換を要望したい。」という事案だった。

本件については、ＰＬセンターより事業者に文書での照会をし、争点整理等の解決に向けた協力を行った。

(2)　事故相談（〇＝複数回にわたって助言等を行った事案）

〇自転車

１０か月前に購入した自転車で、息子が友人と４人で歩道を走行中、突然、前輪がロックして自転車が前方に一回転して転倒し、右手首の骨折を負った。製造業者に申し出たところ、自転車は交換されることになったが、製品に問題はないと回答され、納得がいかない。治療費等も要望したいが、ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

〇シルバーカー

レンタルしたシルバーカーの折りたたみ部分が固かったため、無理矢理折りたたもうとして指を挟んだ事故について、輸入業者とレンタル業者に申し出たが製品に問題がないと回答され、納得がいかない。どのように交渉したらよいだろうか。

〇いす

購入間もないバースツールに座っていたところ、突然、脚が折れて転倒し、足の指を骨折したため、製造・販売業者に申し出たが対応してもらえない。ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

・靴

購入したばかりの靴のひも通し穴の金具が内側に飛び出ており、右足の甲に擦過傷を負ったため、販売業者に申し出たところ、製造業者に確認のうえ製品の不良等を認めて返品返金されたが、謝罪ばかりで十分な説明がなく納得がいかない。どのように考えればよいだろうか。

・物干し竿

半年前に購入した物干し竿付つっぱり日よけスクリーンの物干し竿を固定しているゴムが取れて物干し竿が階下へ落下し、下に駐車中の車にキズがついたため、販売業者と製造業者に申し出たが対応してもらえず納得がいかないという相談対応中だが、どのように考えたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

５～６年前に購入した電動アシスト自転車で走行中、突然、フレームが折れて転倒し、打撲と擦過傷を負ったという相談対応中だが、どのように考えたらよいだろうか。

・炭酸ガラスビン

２本貰ったにごり酒の１本を開けたところ、中栓が飛んで中身が吹きだしてカーペットを汚損し、もう１本も栓が飛んだため、製造販売業者に申し出たが、取扱いが悪かったことが原因で製品に問題はないと回答され、納得がいかない。ＰＬセンターで交渉の援助をしてもらえるだろうか。

(3)　クレーム相談（〇＝複数回にわたって助言等を行った事案）

〇チェスト

３か月前に購入したチェストの引出しの一部分だけにカビが生えるため、製造・販売業者に申し出たところ、使用の問題であると回答され、納得がいかないという相談対応中だが、どのように考えればよいだろうか。

・乳母車

１年程前に購入した乳母車で段差を乗り越えようとしたところ、段差に車輪がつっかかって前方に転倒した。幸い子どもにケガはなかったが、購入時から何度も転倒しそうになっており使用に不安があるが、どうしたらよいだろうか。

・電動アシスト自転車

５か月前にインターネットで購入した電動アシスト自転車のアシスト機能が購入時から効かなかったため、ネット販売業者に申し出て修理や部品送付の対応をしてもらったが直らない。今後の修理は送料自己負担と言われ納得がいかないが、どのように交渉したらよいだろうか。

・ショッピングカート

購入したショッピングカートのネジがゆるんでいたため、締め直して使用したところ、またネジがゆるんでしまった。そのまま使わず数か月経ってしまったが、返品返金は可能だろうか。

・ゆたんぽ

１年程前に購入したゆたんぽの継ぎ目に亀裂が入ったため、交換を要望したいが製造業者、販売業者ともわからない。どうしたらよいだろうか。

・乗車用ヘルメット

半年程前に購入した乗車用ヘルメットのあごひもがほつれて切れかかっているため製造業者に申し出たところ、修理も交換もできないと回答されたが、どうしたらよいだろうか。また、あごひもの安全基準について知りたい。

・スキーウエア

スキーウエアの上着の裾コードがリフトに引っかかってウエアが破れたため、コードがひっかりやすいことが問題と考え無償交換を要望したが、製品に問題はないと回答され納得がいかないという相談対応中だが、どのように考えたらよいだろうか。

・カーペット

半年程前に購入したカーペットを使用したら、フローリングに斑点状の汚れが生じてしまったという相談対応中だが、助言を得たい。

(4) 法律説明・製品安全等

・乗車用ヘルメット

乗車用ヘルメットにＰＳＣマークとＳＧマークがついているが、マークの意味と違いについて知りたい。

・土なべ

１か月半前に購入した土なべが割れて、手足にやけどを負ったため、情報提供したい。

・ショッピングワゴン

ショッピングワゴンの販売を計画している個人事業主から、事故を避けるためにどのような表示をしたらよいだろうかという相談対応中だが、注意表示等について知りたい。

・フライパン（フッ素樹脂加工）

１０年以上使用したフライパンのフッ素樹脂加工が２～３年前から剥がれてきたという相談対応中だが、フッ素樹脂等の安全性について知りたい。

・自転車

子どもが自転車のドロヨケとタイヤの間に靴を挟み込んで転倒し、ケガをしたという相談対応中だが、自転車の基準等について知りたい。

・圧力なべ

アメリカ製の圧力なべの気圧等について知りたい。

・ランプシェード

個人でランプシェードを作成し販売しようと考えているが、ＰＬ法について知りたい。

(5) 事故事例・製品関連

・自転車（クロスバイク）

２年程前に購入したクロスバイクのシートポストの折損事故についての相談対応中だが、事故事例について教えてほしい。

・自転車用ヘルメット

自転車用ヘルメットに空いている穴を起因とする事故事例について知りたい。

・太陽熱温水器

太陽熱温水器の契約をする前に気をつけるべき点を知りたいという相談対応中だが、故障やトラブル等の事例があれば教えてほしい。

(6)　ＰＬセンターの業務内容

・ショッピングカート

ショッピングカートのロックが効かず、転倒してケガをしたため、製造業者に申し出たところ、製品の欠陥を認めた。返品返金やケガの補償等に加え、慰謝料も請求したいが、ＰＬセンターで慰謝料交渉の援助が可能か。

・家具

家具についての相談対応中であるが、ＰＬセンターの対象製品か。

・つえ

顧客からＳＧラベル付きのつえに保証書が付いていないが良いのだろうかという問い合わせを受けているが、ＳＧラベルだけでよいのか知りたい。

(7)　他機関案内等

・消毒剤

玄関の作り付け棚に入れておいた消毒剤が破裂して液漏れし、棚や金具が腐食したため、製造業者に申し出たところ、棚の交換がされることになったが、交換品が色やデザインだけでなくサイズも異なるため、納得がいかない。ＰＬセンターで対応可能か。

・トースター

トースターから出火して戸棚が焦げたため、製造業者に申し出たところ、製品に問題はないと回答され、納得がいかないが、ＰＬセンターで対応可能か。

・住宅用階段昇降機

住宅用階段昇降機でケガをしたという相談対応中だが、ＰＬセンターで対応可能か。

・住宅（屋根）

屋根に遮熱効果のある塗料を塗装したところ屋根の雪が滑り落ちるようになったため、リフォーム業者に申し出たが対応してもらえなかった。滑りやすくなる性質があるという説明を受けていなかったため納得がいかないが、ＰＬセンターで対応可能か。

・三輪車

２か月前に購入した三輪車のペダルを交換したいが、問い合わせ先を知りたい。

・プラスチック浴そうふた

購入したプラスチック浴そうふたを浴そうに合わせてカットしても問題ないか、ＰＬセンターでわかるか。

・バット

ノック用バットで硬式ボールを打ってよいか、ＰＬセンターでわかるか。

困ったことや
わからないことがあったら
ＰＬセンターにご相談ください。

ＰＬセンターから

正しい製品の取り扱い等

1．製品を選ぶ時は価格やデザインだけでなく、使いやすさや安全性も考慮しましょう。

2．使用前は取扱説明書を読み、使用方法や手入れ方法等について確認し、読んだ後は保管しましょう。

3．必要に応じて消耗品の交換や修理等を行い、使用前には点検をしましょう。

事故が起こってしまったら

1．事故品の保存

事故品は事故時の状態を撮影し、できる限り事故時の状態で保存しましょう。

2．事故発生場所の撮影

清掃や片付けが必要な場合なども、写真を撮るなどして 事故時の状況がわかるようにしておきましょう。また、事故関連品も捨てずに保管しておきましょう。

3．事故品を渡す際の注意点

両当事者で事故品を確認しましょう。

検査を行っても必ずしも原因が特定できるとは限らないので、事故時の状態を維持できない破壊等を含む検査を行う場合は検査内容等を協議し、納得した上で行いましょう。

報告予定日等を確認し、文書でやりとりをするといいでしょう。

0120-11-5457
受付時間 10:00~12:00/13:00~16:00（土・日・祝日を除く）
消費生活用製品PLセンター